



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La Cultura Organizacional y su relación con la Calidad de Servicio en la empresa
SCC, Cercado de Lima, 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Muro Linares, Edgar Rolando

ASESOR:

Dr. Rey Córdova de Velázquez Nerida Gladys

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del talento humano.

Lima – Perú

2016

Página del jurado

Dr. Antonio Díaz Saucedo

Presidente

Dr. Narciso Fernández Saucedo

Secretario

Dr. Nerida Rey Córdova

Vocal

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a mis padres que día a día me apoyan en el desarrollo de la carrera profesional.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por su amor infinito y a mi asesor metodológico que me ayudó realizar bien mi investigación.

Declaración de Autenticidad

Yo, Rolando Muro Linares con DNI N° 47725223, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de ciencia empresariales, Escuela de administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 1 de abril del 2016

Edgar Rolando Muro Linares

DNI: 47725223

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grado y títulos de la universidad cesar vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “La Cultura Organizacional y su relación con la Calidad de Servicio en la empresa SCC, Cercado de Lima, 2016”. La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Profesional de Licenciado en Administración.

ÍNDICE

Paginas preliminares

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii

RESUMEN

ABSTRACT

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática	3
1.2. Trabajos previos	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	8
1.4. Formulación del problema	17
1.5. Justificación del estudio	17
1.6. Hipótesis	18
1.7. Objetivos	19

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación	20
2.2. Variables, Operacionalización	21
2.3. Población y muestra.	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos y confiabilidad.	25
2.5. Métodos de análisis de datos	28
2.6. Aspectos éticos	29

III. RESULTADOS 30

IV. DISCUSIÓN 43

V. CONCLUSIÓN 46

VI. RECOMENDACIONES 47

VII. REFERENCIAS 48

ANEXOS

- ☐ Instrumentos
- ☐ Validación de los instrumentos
- ☐ Matriz de consistencia

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación se realizó con el propósito de conocer si existe un grado significativo de la cultura organizacional y la calidad de servicio en la empresa SCC, en Cercado de Lima, 2016.

Esta investigación es tipo aplicada, con fuente de datos realizado en campo de manera sincronizada

El estudio es de diseño descriptivo, correlacional de enfoque cuantitativo no experimental – transaccional

La técnica seleccionada fue la encuesta, a través de un cuestionario como el instrumento que se aplicó fue un cuestionario de 19 preguntas calificado bajo la escala de Likert, con una población de 110 trabajadores se tomó en cuenta según fórmula la muestra de 86 trabajadores.

En general fue posible determinar la relación existente de la cultura organizacional y la calidad de servicio debido a los resultados obtenidos que buscan aportar con algunas sugerencias y recomendaciones

Por lo tanto, al aplicar la prueba de spearman, permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Los resultados obtenidos muestran que se encontró correlación directa que afirma que existe relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en la empresa Servicios Call Center del Perú, ubicada en Cercado de Lima, 2016.

Palabras claves: cultura organizacional, calidad de servicio, clientes.

ABSTRACT

The objective of the research is to determine if there is a significant degree of organizational culture and quality of service in the company SCC, in Cercado de Lima, 2016.

This research is applied type, with the data source performed in the field in the synchronized way

The study is a descriptive, correlational, non - experimental - transactional quantitative approach

The technique selected by the survey, through a questionnaire as the instrument that applies a questionnaire of 19 questions qualified under the scale of Likert, with a population of 110 employees.

In general it was possible to determine the existing relationship of the organizational culture and the quality of service for the obtained results that seek with some suggestions and recommendations

Therefore, apply the pitcher test, allowed to reject hypnosis and accept the alternate hypothesis. The results obtained are located in the direct correlation that affirms that there is a relationship between the organizational culture and the quality of service in the company Servicios Call Center del Perú, located in Cercado de Lima, 2016.

Key words: organizational culture, quality of service, clients.